9
Kwaliteit van de gehandicaptenzorg

Aan de orde is het **dertigledendebat** over **de kwaliteit van de gehandicaptenzorg**.

De **voorzitter**:
Ik heet u allen hartelijk welkom en wens u een goed debat toe. Een bijzonder woord van welkom voor de staatssecretaris, de mensen op de publieke tribune en allen die thuis meekijken. De spreektijd bedraagt drie minuten per fractie. Ik stel voor om per fractie maximaal twee interrupties in twee ronden te plaatsen.

☐

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter. In december heb ik dit debat aangevraagd naar aanleiding van het zwartboek Achter de façade II over misstanden in de verstandelijkgehandicaptenzorg. Laat ik maar meteen beginnen: ik ken de mensen achter dit zwartboek al veel te lang. Zolang ik Kamerlid ben, staan zij rammelend aan de deuren omdat zij niet gehoord worden, omdat zorginstellingen handleidingen schreven over manieren om lastige ouders buiten de deur te houden en over manieren om ze een verbod op te leggen om op het instellingsterrein te komen, om ze te isoleren. Wij hebben er in 2008 een debat over gevoerd in deze Kamer. Toenmalig staatssecretaris Bussemaker heeft de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) indertijd gesommeerd om die handreiking hoe je lastige ouders buiten de deur houdt terug te trekken. Maar nog steeds rammelen deze mensen aan de deur. Nog steeds hebben zij een verhaal.

Onvoldoende opgeleid personeel, fraude, misbruik, ondeskundige raden van toezicht, een grote rechtsongelijkheid. Het is maar een greep uit de in het zwartboek opgesomde misstanden. Bij het lezen van de meldingen lopen je de rillingen over de rug, want je weet dat achter al deze meldingen meer meldingen schuilgaan, dat het een topje van de ijsberg is. Het gaat over afhankelijke mensen, over ouders die het hebben over hun kinderen die nooit zelfstandig zullen zijn en die een veilige plek zoeken in de overtuiging dat hun kind veilig is en de beste zorg krijgt. En dan krijgen ze te maken met dichte deuren, met doorverwijzen en met het ridiculiseren van hun klachten. Dat is niet alleen onacceptabel, maar ook vreselijk om mee te maken.

Daarom ben ik ook een beetje verbaasd over de reactie van de staatssecretaris. Hij zegt: wij zijn ermee bezig en alles wordt opgelost. Was het maar zo, zei ik tegen de staatssecretaris. In de uitzending van Kassa van begin december werd het zwartboek gepresenteerd samen met het verhaal van een vrouw die had geconstateerd dat in de instelling van haar zusje geen toilet aanwezig was. De bewoners konden niet naar de wc. Zij verplaatste haar zusje naar een andere zorginstelling en gelukkig gaat het daar goed, maar niet iedereen kan zijn verwant verplaatsen, niet iedereen heeft een verwant die het voor je opneemt als het niet goed gaat.

Ik heb een vraag waarop ik een toezegging van de staatssecretaris verwacht. Er is een kwaliteitsagenda voor de ouderenzorg opgesteld. Kan hij de gehandicaptenzorg daarin laten meelopen? Anders moeten wij er misschien over een jaar of over twee jaar weer om vragen, terwijl er nu heel veel energie wordt gestoken in die kwaliteitsagenda. Volgens mij kan de staatssecretaris daar gewoon op zeggen: dat geldt ook voor de gehandicaptenzorg.

Ten tweede zou ik graag een oplossing vinden voor al die mensen die rammelend aan de deuren staan en die niet gehoord worden. Dat is slecht voor de instellingen die het goed doen. Dat is niet goed voor het beeld van onze zorg. Is het niet mogelijk dat er een soort patiëntenautoriteit komt? Er zijn nu al onafhankelijke klachtcommissies waar je terechtkunt, maar een patiëntenautoriteit zou dat kunnen bundelen. Bij zo'n autoriteit moet je terechtkunnen. De inspectie gaat alleen over de kwaliteit. Een bepaalde stichting gaat misschien alleen over de Zorgverzekeringswet. Maar wat als je voor een dichte deur staat als je zegt dat er geen toilet voor je zusje is, dat je zusje in de instelling niet naar het toilet kan? Formeel kun je dan nergens terecht. Dan kun je alleen je zusje verhuizen.

De **voorzitter**:
Wilt u afronden?

Mevrouw **Leijten** (SP):
Zou het niet goed zijn om een soort Nederlandse patiëntenautoriteit op te zetten die onafhankelijk onderzoek doet, een bindende uitspraak doet en bij structureel geconstateerde problemen de mogelijkheid krijgt om ons te adviseren om beleid te wijzigen?

☐

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Voorzitter. De Stichting Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten Zorg heeft een indrukwekkend zwartboek gepresenteerd. Wat daarin staat, komt wel binnen. Het is een triest zwartboek, vol ontgoocheling, zo kopte een van de kranten die hierover schreef. De PvdA vindt het goed dat de stichting dit zwartboek heeft opgesteld. Mensen met een verstandelijke beperking en hun familie moeten er altijd op kunnen rekenen dat de zorg die zij krijgen, gewoon goed is. Er gaat gelukkig ook veel goed, maar misstanden, zeker als die structureel zijn, passen niet in een beschaafd land als het onze. De gehandicaptenzorg moet beter en wat mij betreft is dat ook een van de redenen waarom de langdurige zorg veranderd moet worden.

Ik wil in het debat graag twee vragen naar voren brengen en, niet geheel toevallig, zijn dat naar mijn idee de twee prangende vragen uit het zwartboek. Hoe versterken we de positie en de zeggenschap van cliënten en cliëntenraden? En hoe verbeteren we de kwaliteit van de gehandicaptenzorg?

De Partij van de Arbeid wil de zeggenschap van mensen versterken. Niet de standaardindicatie of het standaardaanbod van een zorgaanbieder bepaalt hoe jij je leven leidt, want dat bepaal je zelf, samen met je familie en de zorgprofessionals die je daarbij ondersteunen. In de Wmo en de Wlz zijn amendementen van de PvdA en D66 opgenomen die mensen het recht geven om zelf een eigen zorgplan te maken. Dat geeft mensen meer grip op hun leven en oplossingen die passen bij hun leven.

Maar wat als mensen kritiek leveren? Het past zorgaanbieders dan niet om kritische cliënten en familieleden weg te zetten als lastig. Wij willen dat er echt naar cliënten, familie en cliëntenraden wordt geluisterd. De PvdA heeft er nog dit weekend voor gepleit om de positie van de cliëntenraden te versterken, bijvoorbeeld door cliëntenraden een eigen budget te geven om advies te kunnen inhuren. Welke maatregelen gaat de staatssecretaris verder nog nemen om voldoende tegenmacht te organiseren? We lezen dat zorgkantoren niet veel doen met de kritiek die ze krijgen van cliënten over zorgorganisaties waar contracten mee zijn afgesloten, maar zorgkantoren hebben door de Wlz wel een belangrijkere taak gekregen. Wat kan cliëntenondersteuning voor cliënten en hun familie juist op dit punt betekenen en verbeteren?

Mijn tweede punt gaat over de verbetering van de kwaliteit van de gehandicaptenzorg. Eigenlijk zien we veel parallellen met de discussie die we voeren over de ouderenzorg. Bij de behandeling van de Wlz heeft de PvdA met andere partijen gevraagd om een vernieuwingsagenda voor de langdurige zorg, want de hervorming van de zorg gaat immers niet alleen om de verandering van wetten, maar juist ook om de verbeteringen in de praktijk. Die vernieuwingsagenda wordt momenteel opgesteld met innovatieve partijen, waaronder de cliënten zelf, en moet voor de zomer klaar zijn. Daarbij staan kwaliteit van leven voor cliënten, ruimte voor zorgprofessionals en minder ingewikkeldheid en bureaucratie centraal.

Zorgprofessionals zijn nu te veel tijd kwijt met zaken die helemaal niks met zorg te maken hebben: papierwerk en lijstjes invullen. Dat geldt ook voor cliënten: wat een bureaucratie komen zij soms tegen. Daar zagen we afgelopen maandag bij Pauw ook nog een mooi voorbeeld van, of eigenlijk een slecht voorbeeld. Daar zagen we Brigitte die lacht op haar pasfoto's. Die foto's worden altijd afgekeurd, ook al heeft Brigitte een verstandelijke beperking waardoor zij gewoon altijd lacht. Eigenlijk is dat ook heel mooi.

De **voorzitter**:
Kunt u afronden?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Voorzitter. Ik ga afronden.

Kan de staatssecretaris de stand van zaken geven van de vernieuwingsagenda en dan specifiek ten aanzien van de gehandicaptenzorg? En wat kunnen we daarbij leren van ervaringen in het zwartboek?

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik ben eigenlijk wel benieuwd te horen wat de Partij van de Arbeid van het voorstel vindt om een onafhankelijke commissie of autoriteit in te stellen voor het geval dat alle deuren op slot zitten en er geen uitspraak wordt gedaan in een conflict. Mensen moeten bij die commissie terechtkunnen voor een bindende uitspraak. Wat vindt de PvdA van dit voorstel uit het zwartboek? Deze mensen hebben al jaren de ervaring dat deuren dichtzitten, hun problemen worden geridiculiseerd en ze worden weggezet terwijl ze wel een punt hebben. Wat vindt de heer Van Dijk van de Partij van de Arbeid daarvan?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Volgens mij zoeken we allemaal naar maatregelen die helpen om de onmacht die mensen voelen, weg te nemen. Mensen hebben vaak het gevoel voor een gesloten deur te staan of dat hun zorgorganisatie wegkijkt. Sterker nog, mevrouw Leijten heeft in het verleden het voorbeeld gegeven van kritische mensen die worden afgewimpeld. Wij hebben het voorstel gedaan om de cliëntenraden te versterken door ze bijvoorbeeld een eigen budget te geven. Er staan meer voorstellen in het zwartboek en ik vind dat we met elkaar op zoek moeten gaan naar maatregelen die het beste recht doen aan het gevoel van onmacht van die mensen. Daar moeten we wat aan doen en daarom vind ik het een goed voorstel. Ik zoek echter nog wel naar wat wel of niet helpt om dat gevoel van onmacht weg te halen.

De **voorzitter**:
Uw vervolgvraag, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Een van de dingen die helpen is dat een onafhankelijke commissie ernaar kijkt. Dat moet anders gaan dan zoals het nu gebeurt. In het antwoord van de staatssecretaris staat: het is dan toch weer een cliëntenraad, en die is weer gelieerd aan een instelling. Ook de heer Van Dijk weet dat dat soms een-op-een het beleid van een instelling kan zijn. Als de deuren overal dichtzitten, moeten wij er toch voor zorgen dat wij een deur openen, en dat er een onafhankelijke uitspraak komt, waardoor mensen weer verder kunnen met hun leven? Ik hoop echt dat de PvdA het voorstel hierover dat ik zo dadelijk zal indienen, zal kunnen steunen. Hoe het gaat heten en dergelijke maakt me geen donder uit. Als het niet om kwaliteit gaat waarover de inspectie alleen oordeelt, zie je juist bij deze zorg dat de deuren dichtzitten. Volgens mij is dat slecht voor iedereen, ook voor de sector zelf. Ik hoop dus op de steun van de Partij van de Arbeid als ik dit voorstel indien.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Volgens mij zoeken mevrouw Leijten en ik allebei naar een methode om iets te doen aan het onmachtgevoel van mensen. Ik heb zelf het voorbeeld gelezen van zorgkantoren. Die hebben daarin ook een belangrijke rol, onder meer als het gaat om het regelen van cliëntondersteuning en om de wat zachtere maar voor mensen heel betekenisvolle kanten. Maar ook zij houden de deur dicht. Daaraan moeten wij ook iets doen. Ik vind eerlijk gezegd dat wij met elkaar moeten zoeken naar maatregelen die helpen om daar iets aan te doen. Ik sta er best sympathiek tegenover, mevrouw Leijten, maar ik denk dat wij moeten zoeken naar dingen die daarin helpen.

☐

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Voorzitter. Je zou kunnen denken dat het met de kwaliteit in de gehandicaptenzorg helemaal niet zo slecht is gesteld. De inspecteur-generaal heeft de sector onlangs nog een pluim gegeven. Maar het zwartboek van de Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten, een groep ouders met kinderen in de gehandicaptenzorg, laat een heel ander beeld zien. Vorige maand kregen wij de reactie van de staatssecretaris op dit zwartboek.

Iets moet me van hart; laat ik daarmee beginnen. Het motto van de staatssecretaris is: van systemen naar mensen. Maar in het halfjaar dat ik nu de portefeuille van mijn collega Bergkamp waarneem, valt mij elke keer opnieuw iets op als ik de brieven lees, ook in deze reactie van de staatssecretaris: het gaat helemaal niet over mensen maar het gaat over de systemen. Het is een koele, afstandelijke houding die ik terugzie in die brieven. Het gaat elke keer zo weinig over het centraal stellen van de mensen. Dat geldt voor de brief van 17 maart, maar wij zien het ook rond de pgb's en in de kwaliteitsbrief ouderenzorg. De ouderenzorg en de gehandicaptenzorg zijn twee heel verschillende sectoren, maar door de oogharen bekeken, lijken de problemen toch sterk op elkaar: regelmatig slechte zorg, tekortschietende controle en toezicht, niet luisteren naar cliënten of hun vertegenwoordigers, een gesloten cultuur waarin fouten onder het tapijt worden geveegd en klachten niet serieus worden genomen in plaats van dat ze worden gezien als een kans om te leren.

Nu werkt de staatssecretaris aan een Nationaal Programma Gehandicapten. De opdracht voor de uitwerking is vorige week gegeven. Graag hoor ik vandaag al van de staatssecretaris wat zijn concrete ambities zijn voor dit programma. Ik wil daar toch graag iets meer van weten. Kan de Kamer het uitgewerkte plan voor de zomer verwachten, en wanneer zien wij vervolgens de echte veranderingen?

De gehandicaptensector werkt nu al een paar jaar aan het in kaart brengen van kwaliteit; dat is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Dat is heel positief, maar het is voor ouders die op zoek zijn naar een goed huis voor hun gehandicapte zoon of dochter nog steeds heel moeilijk om objectieve informatie te krijgen over de kwaliteit van een bepaalde woonvorm en om verschillende woonvormen met elkaar te vergelijken. D66 wil dat deze informatie, net als bij de ouderenzorg, snel en gemakkelijk te vinden is, bijvoorbeeld via een website. Van mij mag dat ook kiesBeter.nl zijn, als die website dan inmiddels is verbeterd. Wil de staatssecretaris toezeggen om hiervan in overleg met de sector werk te maken?

Ten slotte, mijn allerlaatste opmerking: wij horen alarmerende geluiden over vergrijzing onder zorgverleners in de gehandicaptensector. Jong, goed opgeleid personeel verdwijnt weer. Ik hoor graag van de staatssecretaris of hij dit beeld herkent, of hij bereid is om hiernaar eventueel onderzoek te laten verrichten en wat hij eraan gaat doen. Wil hij in overleg met de sector en de opleidingen kijken naar eventuele knelpunten op het terrein van ontwikkelingsperspectief en bijscholing?

De **voorzitter**:
Dat was prachtig binnen de tijd. Dank u wel.

☐

De heer **Potters** (VVD):
Voorzitter. Dit kabinet is vanaf de start bezig met een ongelofelijk ambitieuze en ingewikkelde klus, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en het onder controle krijgen van de kosten van de zorg. Voorgangers van mij die namens de VVD in deze Kamer zaten, hebben het al vaker gezegd: in plaats van wereldkampioen kosten langdurige zorg moeten we wereldkampioen kwaliteit worden.

Voor ons is van belang dat het kabinet daarbij koers houdt. Echte kwaliteitsverbetering vergt een structurele en fundamentele aanpak. Daarom zijn we blij met de nieuwe Wet langdurige zorg, die de wensen van de mensen die zorg nodig hebben veel meer centraal stelt. Hiermee, en met de vernieuwingsagenda, die er mede op ons verzoek komt, moet er echt werk worden gemaakt van persoonsvolgende bekostiging. Minder regels en meer sturen op het leveren van kwaliteit in plaats van op allerlei afvinklijstjes.

Ik dank de Stichting Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten voor het opgestelde zwartboek. Mijn fractie neemt de signalen uiterst serieus. Het is goed dat ook in dit rapport duidelijk wordt aangegeven dat het niet zo is dat de gehele sector slecht functioneert en dat het een kwestie is van meer geld om het op orde te brengen. Daar waar het wel misgaat, moet stevig worden ingegrepen, vindt ook de VVD. Er is geen quick fix en het zal ook nooit zo zijn dat er niets meer misgaat. Zoals eerder aangegeven door het kabinet, wordt er heel veel gedaan om de kwaliteit te verbeteren. Kwaliteit brengt je omhoog, dus we moeten structureel het stelsel van de zorg cliëntgerichter maken door meer openheid over kwaliteit, vraaggestuurde bekostiging, een stevige positie van de cliënten, goedgeschoold personeel en een goed bestuur. Veel van deze acties vergen een lange adem. Hiermee wordt op veel aanbevelingen van de stichting reeds actie ondernomen.

Ik vraag de staatssecretaris om specifiek ten aanzien van de gehandicaptenzorg te zorgen dat de bekendheid van het Landelijk Meldpunt Zorg vergroot wordt. Ik hoor graag van de staatssecretaris of dit mogelijk is.

In november heeft er een debat plaatsgevonden over kwaliteit van de ouderenzorg. Naar aanleiding van dit debat heeft de staatssecretaris toegezegd, een kwaliteitsaanpak langdurige zorg op te stellen. Wat de VVD betreft, gaat die ook over de kwaliteitsaanpak met betrekking tot de gehandicaptenzorg. De staatssecretaris heeft naar onze tevredenheid aangegeven dat hij in 2015 naast de ouderenzorg ook voor andere sectoren zal ingaan op de kwaliteit van zorg. In de gehandicaptenzorg zal het opzetten van een nationaal programma gehandicaptenzorg een belangrijk onderdeel daarvan zijn.

Het zwartboek rapporteert over het gebrek aan medezeggenschap van cliënten. De VVD vindt inspraak van cliëntenraden erg belangrijk en heeft daarom vorige week voorgesteld om de positie van cliëntenraden waar mogelijk te versterken. De VVD ziet graag dat het kabinet hier met de sector over in gesprek gaat. We zien de uitkomsten van dat gesprek vol vertrouwen tegemoet.

Tot slot wil ik nog aangeven dat hoewel ook de VVD alle problemen het liefst gisteren nog opgelost zag, we wel terughoudend moeten zijn met allerlei nieuwe plannen en ideeën. We moeten er vooral voor zorgen dat de uitwerking van de reeds ingezette beweging daadwerkelijk resultaten gaat opleveren.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Keurig binnen de drie minuten. Mevrouw Leijten heeft een interruptie.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Je kunt iedereen versterken met medezeggenschap, maar wat als alle deuren dichtzitten en je niet wordt gehoord, sterker nog, als je wordt geridiculiseerd? De voorzitter van deze Kamer, een partijgenoot van de heer Potters, kan erover meepraten, want die heeft tussen 2006 en 2010 menig debat gevoerd over deze onderwerpen in de Kamer. Je ziet hoe dicht het kan zitten op het moment dat je nergens terechtkunt. Een van de adviezen uit Achter de façade is ervoor te zorgen dat mensen die helemaal zijn vastgelopen in het systeem zich ergens kunnen melden voor een onafhankelijke uitspraak, los van medezeggenschap. Zojuist zei de PvdA in tweede instantie dat het weleens misloopt bij zorgkantoren. Wat mij betreft kan het bij zo'n commissie ook gaan over zorgkantoren. Daar waar de deur dichtzit en niet opengaat, en de burger die afhankelijk is van zorg en van derden alleen staat ...

De **voorzitter**:
Kunt u tot uw vraag komen?

Mevrouw **Leijten** (SP):
... moet er een onafhankelijke commissie zijn die een bindende uitspraak doet. Hoe staat de VVD daartegenover?

De heer **Potters** (VVD):
Zoals ik al heb aangegeven in mijn betoog is de VVD van mening dat we dit onderwerp serieus moeten nemen en dat mensen echt gehoord moeten worden en een ingang moeten kunnen vinden, zeker in geval van de gehandicaptenzorg. Laat daar echt geen twijfel over bestaan. Wij hebben al een aantal instellingen en instanties in het leven geroepen. Wij hebben het Landelijk Meldpunt Zorg. Daar kunnen mensen terecht. Wij hebben de Inspectie VWS, waar mensen ook terechtkunnen. Wij hebben bijvoorbeeld de Nationale ombudsman, waar mensen met hun klacht terechtkunnen. En dan hebben wij ook nog de cliëntenraden. Ik wil echt voorkomen — dat is het pleidooi in mijn betoog — dat wij nu weer iets nieuws gaan inrichten, mensen weer gaan vragen om na te denken over de vraag waar zij hun klacht moeten neerleggen en waar zij gehoord moeten worden, terwijl wij bestaande instellingen en instrumenten hebben die gewoon goed moeten functioneren. Ik ben van de school waarbij wij eerst proberen om wat er is goed te laten functioneren in plaats van de burger weer naar een ander loket te sturen, want daarmee maken wij de verwarring alleen maar groter. Ik snap uw pleidooi. Volgens mij staan wij aan dezelfde kant van het touw te trekken, maar laten wij nu eerst eens kijken hoe de bestaande instrumenten goed kunnen functioneren.

Mevrouw **Leijten** (SP):
De bestaande instrumenten, zoals het Landelijk Meldpunt Zorg, lossen niets op en verwijzen alleen maar door. Zij kunnen geen klachten oplossen en verwijzen terug naar de instelling. De inspectie pakt het alleen op als het de kwaliteit betreft en niet als het andere zaken betreft waarin je ook enorm kunt vastlopen. De Nationale ombudsman controleert alleen het beleid van de overheid en burgers die daarin vastlopen. Dit is privaat. De Nationale ombudsman gaat niet over zorginstellingen. Hij heeft dat vaker gezegd. Hij heeft in rapporten geschreven hoe de inspectie bijvoorbeeld de deur dichthield als mensen daar kwamen met hun zorgen en klachten. Dat heeft er overigens toe geleid dat de IGZ nu een enorm verbetertraject doormaakt. Het probleem is dat, als je echt vastzit, er uiteindelijk niemand over gaat met een bindende uitspraak.

De **voorzitter**:
Wat is uw vraag?

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik geef nog een voorbeeld. Voor geschillen met betrekking tot de vergoeding van de basisverzekering hebben wij een onafhankelijke geschillencommissie. Waarom breiden wij die niet uit voor de Wlz? Daar kunnen mensen dan terecht. Hoe je het noemt, maakt mij niet uit. Ik wil geen nieuw loket. Laten wij vooral laten bestaan wat er is, maar laten wij ervoor zorgen dat wij de deur wel open kunnen laten duwen waar die dicht zit.

De heer **Potters** (VVD):
Ik snap het pleidooi. Ik snap ook dat wij de klachten serieus in overweging moeten nemen en mensen niet van het kastje naar de muur moeten sturen. Ik vind echter ook dat wij moeten kijken hoe wij het bestaande instrumentarium kunnen verbeteren. Die vraag kan de staatssecretaris goed beoordelen. Hij kan daar een overweging bij geven. Ik ben nog niet zover dat ik vind dat wij naar dit punt moeten gaan, ook vanuit het aspect dat de burger duidelijkheid moet hebben over de instrumenten die werken. Wij moeten niet weer een nieuwe deur openen, waardoor het nog moeilijker wordt om het juiste loket te vinden. Dat lijkt mij niet verstandig. Ik deel de mening dat wij dit goed moeten oplossen, dat wij het serieus moeten nemen en dat iedereen gehoord moet worden als hij een klacht heeft.

☐

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Voorzitter. Vandaag mag ik Mona Keijzer vervangen, onze betrokken zorgwoordvoerder, die anders altijd de degens kruist met al die andere zo betrokken zorgwoordvoerders in de Kamer. Als woordvoerder voor justitie en binnenlandse zaken moest ik wel even slikken. Toen ik de stukken las en mij realiseerde wie vandaag nog meer het debat voerde, dacht ik echter: ik hoef het helemaal niet te doen zoals al deze deskundige betrokken zorgwoordvoerders.

Laat ik gewoon mijn bril van gevangenisdirecteur eens opzetten. U moet weten dat ik groot ben geworden aan de Universiteit Utrecht, waar Total Institutions van Goffman nog steeds verplichte kost is. Het valt mij op dat de rechten van de opgenomen verstandelijk gehandicapten op heel veel punten die er volgens de ouders het meest toe doen, nog altijd zo ver achterlopen op die van de gevangenen. Dan trek ik het niet zo breed als mevrouw Agema deed met haar goedbedoelde totale beginselenwet, maar het gaat dan vooral over het klachtrecht, over de medezeggenschap en over onafhankelijk onderzoek bij ernstige incidenten.

Ten aanzien van het klachtrecht beschrijft de staatssecretaris, naar aanleiding van het zo waardevolle en akelige zwartboek dat nu voorligt in de Eerste Kamer, goed wat er allemaal in gang is gezet. Hij bespreekt ook het Landelijk

Meldpunt Zorg. Dat is, zoals mevrouw Leijten terecht zegt, eigenlijk allemaal ingestoken vanuit de verantwoorde medische zorg. Daarmee is lang niet altijd alles getackeld. Kijk naar het gevangeniswezen, waar de commissies van toezicht werken. Die gaan niet over de zorg — de zorg gaat naar de inspectie — maar puur over de bejegening. Hoe maakt een instelling het eigenlijk goed als het is misgegaan? Hoe worden vergissingen opgelost? Hoe worden fouten hersteld, juist ten aanzien van die onafhankelijke bejegening en het serieus nemen van cliënten en hun ouders? Daar kunnen ze echt van leren. Zou de staatssecretaris zich daarin willen verdiepen? Misschien is dat ook een antwoord op wat mevrouw Leijten aangeeft.

De medezeggenschap wordt ervaren als een wassen neus. Als je als gevangenisdirecteur de medezeggenschap niet serieus neemt, heb je een serieus probleem. Dan komt de inspectie langs, net als de commissie van toezicht en de Centrale Raad voor Strafrechtstoepassing. Dan leer je het wel af! Hoe borgen wij nou, ook binnen de zorg, dat de medezeggenschap veel meer serieus wordt genomen? Ook hierbij zie ik weer de vergelijking met het gevangeniswezen.

Tot slot wil ik ingaan op de rol van de inspectie bij heel ingrijpende incidenten in een instelling, bijvoorbeeld bij een overlijden. Het is absoluut ondenkbaar dat een gevangenis louter zelf onderzoek zou doen. Waarom bieden wij een zorginstelling die ruimte wel? Mijn collega Bruins Slot heeft samen met de SP, en naar ik meen ook met D66, in actualiteitenprogramma EenVandaag aangegeven dat de inspectie altijd onderzoek moet doen naar een overlijden, wanneer er ook maar enige verdenking is dat er iets mis zou kunnen zijn gegaan. Die ruimte zou een gevangenis nooit krijgen. Laten wij die ruimte ook niet bij de zorginstellingen neerleggen.

Kijk dus ten aanzien van het klachtrecht, de medezeggenschap en het onafhankelijke onderzoek eens naar het gevangeniswezen! Het is akelig om het te moeten zeggen, maar op die punten kan de zorg heel veel van het gevangeniswezen leren.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**:
In de eerste termijn van de staatssecretaris sta ik twee interrupties in tweeën toe. Het woord is aan de staatssecretaris.

☐

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Voorzitter. De aanleiding om dit debat met elkaar te voeren is het zwartboek van de Stichting Klokkenluiders Verstandelijk Gehandicapten. De meldingen die de opstellers van het zwartboek consciëntieus hebben samengebracht, vragen erom serieus genomen te worden. Het gaat om gebrekkige communicatie, klachten die niet serieus worden genomen, misbruik, falende medezeggenschap en oneigenlijk gebruik van zorggeld. Als je de meldingen zo leest en de optelsom ziet, dan is het goed voorstelbaar dat degenen die deze meldingen hebben gedaan een slechte zorgkwaliteit ervaren. Dat is niet acceptabel.

Uit de onderwerpen van het zwartboek springt naar voren dat ze het karakter van de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking raken, omdat het hier gaat om zorg die levenslang en levensbreed is en waarbij de afhankelijkheidsrelatie misschien wel het allergrootst is van alle zorgsectoren. Het gaat niet alleen om de afhankelijkheidsrelatie tussen cliënt en zorgverlener, maar ook tussen ouders en zorgverleners. Ik lees in alle meldingen terug hoe moeilijk het is voor ouders om, wanneer ze jarenlang 24 uur per dag voor hun kind hebben gezorgd, die zorg op een gegeven moment over te dragen aan een instelling, die het anders doet, andere keuzes maakt en de ouders daar niet altijd bij betrekt, terwijl die ouders wel ervaringsdeskundige bij uitstek zijn. Miscommunicatie ontstaat dan gemakkelijk, wat leidt tot gebrek aan vertrouwen.

De centrale vraag die de meldingen in het zwartboek oproepen is: wat is het algemene kwaliteitsbeeld van de sector? Deze meldingen snijden door je ziel, want deze mensen ervaren dat de zorg voor hun kinderen niet goed is. Daar moeten wij iets aan doen. Daarentegen concludeert bijvoorbeeld de Inspectie voor de Gezondheidszorg dat de cultuuromslag in de gehandicaptenzorg al eerder in gang is gezet en heeft plaatsgevonden, en dat er resultaten zijn bereikt. De kwaliteit van leven wordt belangrijker. Innovatie wordt belangrijker. Er is veel verbeterd op het gebied van zorg en dwang. De kennis en kunde is van een hoger niveau dan vroeger. En het is gebruikelijker om hulp van buiten in te roepen als zorgsituaties dreigen vast te lopen. Het inschakelen van het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) en het gebruik van meerzorg zijn daar voorbeelden van.

Misschien is het goed om nog even de revue te laten passeren wat de afgelopen jaren is gedaan om de kwaliteit van de gehandicaptenzorg op een hoog peil te brengen. Tussen 2005 en 2012 hebben tientallen organisaties meegedaan aan het verbeterprogramma Zorg voor Beter met als specifieke thema's preventie van seksueel misbruik, probleemgedrag, vrijheidsbeperking en sociale participatie. Voor de gehandicaptensector is de kennis uit Zorg voor Beter en het Verbeterprogramma Gehandicaptenzorg opgenomen in een breed kennisplatform waarin VGN, MEE Nederland, Vilans en ZonMw samenwerken. Veel instellingen in de gehandicaptensector hebben meegedaan met het experiment regelarme instellingen.

Last but not least, het wetsvoorstel zorg en dwang beschrijft een stappenplan dat zich richt op het terugdringen van dwang en dwangmaatregelen in de verstandelijkgehandicaptenzorg. Dat wetsvoorstel wacht op behandeling in de Eerste Kamer. Ook in de klachtenbehandeling — het punt van mevrouw Leijten — zijn op zich forse verbeteringen aangebracht. Met het wetsvoorstel klacht en kwaliteit gezondheidszorg worden zorgaanbieders verplicht te beschikken over een klachtenfunctionaris die helpt oplossingen te vinden voor klachten en die een bemiddelende rol op zich kan nemen. Sinds vorig jaar is er het functionerend Landelijk Meldpunt Zorg.

Dit zijn de twee beelden die wij met elkaar hebben. Aan de ene kant is dit een sector die aan de gang is met kwaliteitsverbetering, waaraan de afgelopen jaren het nodige is gebeurd. Aan de andere kant zijn er deze meldingen, die uitermate indringend zijn, die erop wijzen dat het op een aantal plekken nog steeds niet goed genoeg gaat, die het vertrouwen van cliënten en ouders schaden, die schade toebrengen aan de hele sector en die vooral verschrikkelijk zijn voor degenen die dat moeten meemaken.

De klachten van de klokkenluiders neem ik uitermate serieus. Wij moeten waardering hebben voor de inspanningen die de sector zich tot nu toe heeft getroost om de kwaliteit te verbeteren, maar er moeten nog steeds zaken beter en dit soort signalen moet zeer serieus worden genomen, omdat die het beeld bepalen maar vooral omdat die voor de betrokkenen ongelooflijk droevig en triest zijn, zeker als je zo voor je kind moet opkomen.

In de huidige situatie zijn er twee groepen cliënten voor wie de zorg soms tekortschiet. Allereerst is er de groep cliënten met een lichte verstandelijke beperking van wie de wens tot eigen regie soms leidt tot een niet goede begeleiding; door drugsgebruik en prostitutie komen mensen aan de rand van het bestaan terecht. Zorgverleners en ouders lopen dan tegen enorme vragen op. Dat zijn vaak ethische dilemma's rond de vraag hoever de zorg moet gaan in het beschermen van cliënten. Daarnaast is er de groep cliënten met een ernstige gedragsproblematiek waarbij er nog steeds handelingsverlegenheid is. Ook dat kan leiden tot heftige confrontaties tussen de cliënt, de zorgverlener en de mantelzorger.

Het is al even aan de orde geweest: een tijdje terug heb ik in de Kamer het plan van aanpak voor de ouderenzorg kunnen bespreken. Dat bestaat eigenlijk uit twee componenten. Hoe kunnen we de ruimte die we hebben gegeven en die gaat ontstaan met de Wet langdurige zorg beter benutten? Maar vooral ook: hoe kunnen we een specifiek programma maken om de kwaliteit van de ouderenzorg in ons land te verbeteren en te leren van de goede voorbeelden en de sector op sleeptouw te nemen? Het is goed dat die verbeteringen in het plan van aanpak — de heer Van Dijk vroeg ook naar het vernieuwingsprogramma — niet alleen van toepassing zijn op de ouderenzorg maar ook op de gehandicaptensector. Toch zou het ook goed zijn om een specifieke beweging te maken. We moeten voor de gehandicaptenzorg niet kopiëren wat er in de ouderenzorg is gedaan; soms verschilt die sector namelijk op essentiële punten van de ouderenzorg. We moeten samen met de sector komen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de eigenheid van de verstandelijkgehandicaptensector, waarbij de meldingen uit het zwartboek gehoord worden en de onderliggende problematiek een plaats dient te krijgen.

Met name het thema dat door de Kamer zo indringend naar voren is gebracht, namelijk de relatie tussen cliënt, zorgverlener en mantelzorger, maar ook de communicatie naar de instelling, vraagt naar mijn smaak ook in de gehandicaptensector om een eigen invulling. Waar de gehandicaptensector kan meevaren met het plan van aanpak voor de verpleeghuizen met betrekking tot toezicht, bestuurlijk leiderschap en transparantie, kunnen we dat op dezelfde manier doen. Ik ben er echter ook voor om specifiek voor de gehandicaptensector een apart plan van aanpak — dit is tevens een antwoord op een vraag van mevrouw Leijten — voor de verpleeghuissector te gaan ontwikkelen. Wat mij betreft gebeurt dat met, voor en door de sector, maar ook met medeneming van de klokkenluiders, die in dit verband een aantal zaken aan de orde hebben gesteld. Die moeten wat mij betreft meepraten met de ontwikkeling van dit plan.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik vind het heel goed dat de staatssecretaris dit toezegt. Ik zei in mijn termijn ook dat ik een toezegging zocht; die heb ik hiermee gekregen. Het is een goede uitkomst van dit debat dat dat plan van aanpak er komt. Ik zal er een specifieke toelichting bij geven. We hebben gezegd dat we voor de ouderenzorg de bezettingsnorm gaan onderzoeken, vooral de personeelsbezetting. Hoe dat vorm gaat krijgen, moet vooral de praktijk leren. Is de staatssecretaris bereid om dat plan ook over te nemen voor de gehandicaptenzorgsector?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Alle ideeën die voor de ouderenzorg zijn ontwikkeld en die misschien ook voor de gehandicaptenzorg of anderszins gelden, moeten we daarin meenemen. Ik wil dit, net als het plan van aanpak voor de ouderenzorg en de verpleeghuiszorg, samen met de sector en samen met de klokkenluiders ontwikkelen. Daarin kunnen dit soort zaken wat mij betreft ook een rol spelen.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ook over die toezegging ben ik tevreden. Ik wil alleen nog benadrukken hoe belangrijk het is. De staatssecretaris sprak net over mensen met ernstige gedragsproblemen. Dat is bijkans de moeilijkste groep mensen om goed te begeleiden en goed te verzorgen. Juist bij die groep zien we dat het essentieel is dat er vaste mensen op vaste groepen staan. Eén verandering maakt dat het evenwicht weg is en dat het heel gevaarlijk en onveilig kan worden voor zowel personeel als medebewoners. Ik hoop dus echt dat de staatssecretaris de bezettingsnorm mee wil nemen en uiteindelijk met werkgevers en werknemers wil ontwikkelen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Daar ben ik het mee eens, maar we moeten ook onderkennen dat het probleem soms eerder speelt. Als ouders voor hun kind met ernstige gedragsproblemen op zoek zijn naar een geschikte instelling, nadat ze jarenlang voor hun kind hebben gezorgd, is het ongelooflijk moeilijk om een goede match te vinden tussen enerzijds de kennis en de kunde van ouders en soms ook het verdriet en de blijdschap die ouders ervaren in de zorg voor hun kind en anderzijds het moeten overdragen aan een instelling waarvan het nog niet zeker is of die ook in staat is om de zorg te leveren die ouders gewend zijn of willen. Aan de voorkant is de vraag: hoe kun je een goede instelling vinden? De vervolgvraag is hoe je, als er een instelling is gevonden, kunt zorgen voor een team dat geschikt is en blijft om voor het kind te zorgen. Deze twee aspecten zullen zeker een rol blijven spelen bij de ontwikkeling van het plan.

De **voorzitter**:
De staatssecretaris vervolgt zijn betoog.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik kom nu op een aantal specifieke vragen die zijn gesteld. Mevrouw Leijten had het naast hetgeen waarover we het net hadden, ook over het klachtensysteem, waarbij mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en er veel meldpunten zijn. De VVD-woordvoerder zei ook: er zijn nogal wat meldpunten en voorzieningen in het leven geroepen. Er zijn veel meldpunten op het terrein van de zorg. Bij deze meldpunten kunnen ook klachten binnenko-

men over de zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg is al genoemd. Dat moet er juist aan bijdragen dat er één loket komt en dat de klachtafhandeling in de zorg wordt verbeterd. Met onder andere de Patiëntenfederatie, LOC, de Ombudsman, de Consumentenbond, zorgbelangenorganisaties en de Nederlandse Zorgautoriteit zijn samenwerkingsafspraken gemaakt, juist ook om te voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Ik wijs ook nog eens op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), op basis waarvan iedere zorgaanbieder wordt verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Die geschilleninstantie doet bindende uitspraken. Het wetsvoorstel ligt in de Eerste Kamer. Het nader voorlopig verslag is uitgebracht. Wellicht kunnen we voor de zomer de behandeling van dit wetsvoorstel daar tegemoet zien. Laten we dat hopen.

Met alle meldpunten die we hebben én met de voorziening die in de Wkkgz worden getroffen, zetten we een belangrijke stap op weg naar een klachtenbehandeling en een geschillenbeslechting die minder vrijblijvend zijn dan we nu kennen. In antwoord op de vraag van mevrouw Leijten of er niet één enkele instantie moet komen, zeg ik: ik denk dat met het Landelijk Meldpunt Zorg, met de voorzieningen die we hebben en met de geschilleninstantie die we in de Wkkgz regelen, in belangrijke mate al tegemoet is gekomen aan haar vraag.

De heer Van Dijk vroeg mij meer in zijn algemeenheid hoe we de positie van de cliënt in de gehandicaptenzorg gaan verbeteren. Hij maakt een terecht punt als hij vraagt: hoe zorgen we ervoor dat er tegenwicht komt, een machtsbalans komt als die er niet is?

De **voorzitter**:
Er is nog een interruptie van de heer Van Dijk op het vorige punt.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ja. Ik hoorde in het debatje tussen mevrouw Leijten — daarom keek ik ook even naar haar — en de heer Potters over de geschillenbeslechting dat deze onafhankelijk zou moeten zijn. Ik moet eerlijk zeggen dat het mij niet uitmaakt waar die plaatsvindt. Dat heb ik mevrouw Leijten ook horen zeggen. Maar die onafhankelijke geschillenbeslechting moet er wel zijn. Nu hoor ik de staatssecretaris zeggen: het meldpunt heeft die functie. Ook met het oog op de afweging straks van voorstellen die nog door mijn collega's worden gedaan, vind ik het belangrijk om te weten wie nu die mensen helpt die zich onmachtig voelen en waar die geschillenbeslechting plaatsvindt. Waar die plaatsvindt, maakt me niet uit, maar wáár gebeurt dat dan?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
We moeten onderscheid aanbrengen tussen het meldpunt waar mensen worden geholpen om hun klachten verder te zetten, om het maar simpel te zeggen, en de geschillencommissie die we gaan regelen met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Die onafhankelijke geschilleninstantie moet er zijn. Die doet bindende uitspraken, waaraan instellingen zich moeten houden. Mijn stelling was, in antwoord op de vraag van mevrouw Leijten: naast alle meldpunten die we hebben, hebben we het Landelijk Meldpunt Zorg, waardoor we komen tot een betere klachtenbehandeling en wegwijzer voor mensen die een klacht hebben, maar straks krijgen we via de Wkkgz — ik moet nog steeds wennen aan die afkorting — ook nog een geschilleninstantie die onafhankelijke en bindende uitspraken doet in de klachtenbehandeling. Met, veel te simpel gezegd, een goede wegwijzer en bindende uitspraken van de geschillencommissie hebben we straks een goed systeem van klachtenbehandeling.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik begrijp dat hetgeen door de Kamer wordt gevraagd, namelijk ergens een plek voor geschillenbeslechting, er dus komt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ja. In mijn optiek hebben we in de Wkkgz geregeld dat er een geschilleninstantie komt die bindende uitspraken doet, een instantie waar mensen dus terechtkomen als ze er samen met de instelling niet uit komen.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik wil toch nog even doorgaan op die onafhankelijke geschillencommissie. Ik heb zelf de Wkkgz, die wet over klachten en geschillen in de zorg, hier behandeld. Toen is een amendement van de SP afgewezen om de geschillenbeslechting onafhankelijk en overal hetzelfde te maken. Nu komen er regionale klachtencommissies, waarbij zorginstellingen een behoorlijke stem hebben in het bepalen van wie daarin komt en waarbij je eerst een hele procedure binnen een instelling moet hebben doorlopen voordat je je daar mag melden. Is dat nu echt het karakter van onafhankelijk? Wat zou er nu op tegen zijn, zeg ik tegen de staatssecretaris …

De **voorzitter**:
Via de voorzitter.

Mevrouw **Leijten** (SP):
... via de voorzitter, om zoiets als de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen te laten onderzoeken wat er nu wel of niet wordt vergoed uit de basisverzekering? Ook een conflict tussen een burger, een patiënt, en de zorgverzekeraar leg je daar neer. Dan volgt een uitspraak die door allen gevolgd moet worden. Zou dat voor de Wet langdurige zorg nu ook niet kunnen?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat zou kunnen, maar mevrouw Leijten loopt nu vooruit op de werking van de wet met de moeilijke naam, de Wkkgz. Daarin hebben wij juist geregeld dat het in alle klachten- en geschillenregelingen in dit land, op welk terrein dan ook, noodzakelijk is om eerst je klacht aan te kaarten bij de instellingen zelf, vaak bij de klachtenfunctionaris. Die kijkt dan of de klacht opgelost kan worden. Ben je daar niet tevreden over, dan heb je een instantie die daarover uitspraken kan doen. Nu hebben wij dat in een bepaalde vorm geregeld in de Wkkgz. Die wet moet nog in werking treden, want het wetsvoorstel ligt nog bij de Eerste Kamer. Zullen

wij dit even een plek geven? Laten we bekijken hoe dit werkt, voordat we het nu, voordat de wet is aangenomen, alweer anders willen. Ik constateer dat wij daar een voorziening voor treffen. Wij kunnen er nog geen oordeel over vellen of het werkt of niet. Ik vind het prima om daarnaar te kijken, maar ik constateer dat dit dus wel komt. Misschien kunnen wij best nog wel nadenken over waar het nog beter georganiseerd kan worden en over hoe wij de eerste ervaringen zien. Ik zou dat even willen afwachten. Wij moeten de wetgeving die al door deze Kamer is, maar nog door de Eerste Kamer moet, misschien even de kans geven om uitgevoerd te worden.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik merk hierbij op dat wij niet over de Eerste Kamer gaan. Het is nog maar de vraag of dat wetsvoorstel daar doorheen komt. Het wetsvoorstel ligt er niet voor niets al zo lang en er is volgens mij al een tweede nadere lezing geweest. Maar goed, daar gaat de senaat over. Het gaat erom dat mensen een onafhankelijk en bindend advies krijgen. De staatssecretaris zegt hier dat dit er komt met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Iedere zorgaanbieder moet zich verplicht aansluiten bij een geschilleninstantie en die instantie doet bindende uitspraken. Het is dan de vraag wat we onafhankelijk vinden en hoe wij dat in de wet geregeld hebben. Mevrouw Leijten is misschien niet tevreden over de manier waarop dit in de wet geregeld is. Daarom heeft zij een amendement ingediend, maar dat is niet aangenomen. Ik constateer dat wij met elkaar die wet hebben gemaakt. Er komt een geschillencommissie die bindende uitspraken kan doen. Laten wij dat alles een beetje een kans geven.

Ik vervolg mijn betoog. De heer Van Dijk vroeg hoe de positie van de cliënt in de gehandicaptenzorg verbeterd kan worden. Ik wil daarover enkele dingen zeggen. De Wet langdurige zorg die wij hebben aangenomen versterkt de positie van de cliënt op verschillende manieren. Allereerst is er meer regie voor de cliënt en bovendien is er meer ruimte voor maatwerk. De cliëntondersteuning is geregeld in de Wet langdurige zorg en de zorgplannen zijn wettelijk verankerd. Verder zijn er wettelijk verankerde leveringsvormen, waarin onder andere de regie van de patiënt en de cliënt wordt versterkt. We introduceren meer maatwerk. We sturen op de zorginkoop. Verder is er een experimentartikel. Wat we in de Wet langdurige zorg hebben geregeld, gaat helpen om de positie van de cliënt, ook in de langdurige zorg, verder te versterken. De heer Potters wees daar al op.

Naast die wet wil ik ook komen met een plan van aanpak voor de gehandicaptenzorg. Dat heb ik net al gezegd. De kwaliteit moet nog verder verbeterd worden à la de discussie die wij over de verpleeghuiszorg hebben gevoerd. Het centrale thema zou volgens mij de relatie tussen de cliënt, de zorgverlener en de informele zorg moeten zijn. Een sterke positie van de cliënt of zijn vertegenwoordiger is essentieel voor een goede relatie. Ik denk dat de heer Van Dijk hier een terecht punt heeft. De kwaliteit staat of valt met de vraag hoe de medezeggenschap, de gesprekken en de communicatie tussen zorgverlener, zorgaanbieder en cliënt of zijn verwanten zijn geregeld. Ik wil in het plan van aanpak uitgebreid daarbij stilstaan.

In antwoord op de vragen van mevrouw Dijkstra, zeg ik dat ik die sterke positie overigens breed zie: goed toegerust om de dialoog aan te gaan en het hebben van goede keuzeinformatie, want het gaat om het vertegenwoordigen van het cliëntperspectief op instellingniveau, bijvoorbeeld via de cliëntenraad. Er zijn daarom inmiddels een aantal voorstellen gedaan om de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen te verbeteren. Samen met de minister heb ik de Kamer hierover geïnformeerd in de brief goed bestuur in de zorg. De voorstellen variëren van een herijking en uitbreiding van het adviesrecht tot aanpassing van het enquêterecht voor de cliëntvertegenwoordiging of een werk- en scholingsbudget voor de cliëntvertegenwoordiging in cliëntenraden. Ik denk dat we met dit pakket — de Wet langdurige zorg zelf, het kwaliteitsprogramma en datgene wat we aanvullend aan het regelen zijn in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen — ook in de gehandicaptensector een belangrijke versterking van de positie van de cliënt kunnen realiseren.

Ik heb al gezegd dat we een apart plan gaan maken voor de kwaliteit van de gehandicaptenzorg. Ik wil dat plan van aanpak uiterlijk in november voorleggen aan de Kamer, nadat ik het met de sector zelf heb ontwikkeld. Ik ben dus van plan om dat, net als voor de V&V-sector, te doen met de mensen die in de sector zelf werken. Ook in dat plan van aanpak sluit ik de mogelijkheid van experimenten niet uit. Als het gaat om de ruimte voor verbeterinitiatieven vragen we ons in de V&V-sector af of er instellingen zijn die de norm voor de sector kunnen zijn. Ik kan me voorstellen dat we dat ook in de gehandicaptensector op die manier gaan vormgeven.

De heer Van Dijk vroeg hoe dat aansluit bij de vernieuwingsagenda. Wat mij betreft doet het dat zeer. Ik denk dat veel thema's uit de vernieuwingsagenda voor de langdurige zorg niet aan een sector zijn gebonden en het brede thema's zijn, maar dat we er een specifieke invulling van krijgen met het plan van aanpak voor de gehandicaptensector. Ik ben overigens vol goede moed om die vernieuwingsagenda conform de toezegging voor 1 juli naar de Kamer te sturen.

De heer Van Dijk hintte ernaar, maar ik ben zeer van plan om de conclusies van het zwartboek en de rol van de klokkenluiders zeer te betrekken bij de ontwikkeling van het plan van aanpak. In het zwartboek draait heel veel om de communicatie en soms ook om ervaren machtsverschillen. In de kern gaat het een beetje zwaar gezegd — de klokkenluiders zeggen het zelf ook — bijna om morele vraagstukken. Zij zeggen ook: het gaat vaak niet om wet- en regelgeving; het vraagt om een cultuurverandering op een aantal plekken, althans bij een aantal zorgaanbieders. Wat mij betreft moet het plan van aanpak voor de gehandicaptenzorg dus niet alleen gaan over wet- en regelgeving of andere zaken, maar ook over een cultuuromslag, de positie en de relatie van de cliënt en de medezeggenschap daarin. Het gaat om communicatie in de breedste zin van het woord, tussen zorginstellingen en cliënten en familie, maar ook om de interne gezagsverhoudingen binnen instellingen. Ik heb met de klokkenluiders gesproken. We hebben afgesproken dat zij in het kader van het plan van aanpak mee zullen denken over verbeteringen.

Mevrouw Dijkstra stelde een aantal vragen over Gewoon Bijzonder, het Nationaal Programma Gehandicapten en de stand van zaken daarvan ...

De **voorzitter**:
Er is nog een interruptie op het vorige punt; de tweede van de heer Van Dijk.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
En dan ben ik door mijn interrupties heen. In de vernieuwingsagenda werd gevraagd om een apart ontwikkelspoor voor de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg. Ik ben dus blij met de toezegging van de staatssecretaris om er aparte ontwikkelplannen voor te maken. Maar ik wil toch nog even terug naar de aanleiding voor dit debat, namelijk het zwartboek en de onmacht die mensen soms voelen. Onmacht is een gevoel dat je alleen kunt oplossen door naast mensen te gaan staan. Een van de voorbeelden in het zwartboek was dat, als mensen zich er meldden, zorgkantoren het gevoel hadden dat zij zorginkopers waren. Maar zorgkantoren hebben in de Wet langdurige zorg de positie gekregen om niet alleen zorg in te kopen maar ook naast cliënten te gaan staan. Ik ben benieuwd hoe de staatssecretaris de rol van zorgkantoren ziet als mensen zich daar melden bij klachten.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik denk dat wij het erg met elkaar eens zijn dat de vraag hoe je goede zorg moet inkopen geen technische exercitie is van budgetten of van welke bestaande zorgaanbieders we hebben. De zorginkoop wordt mede bepaald door de opvattingen, de wensen en de signalen die door de gebruikers van de zorg, de cliënten worden gegeven. Wat mij betreft moeten de opvattingen van de cliënten doorklinken bij de zorginkoop door zorgkantoren. Dat kan worden gestimuleerd doordat we cliëntondersteuning hebben geregeld in de Wet langdurige zorg. Maar ik ben het er zeer mee eens — ik ben ook zeer bereid om dat met de zorgkantoren te wisselen — dat de positie van de cliënt en de opvatting over wat kwaliteit is, gebaseerd op transparantie, een rol moet spelen bij de zorginkoop.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik ben blij met deze toezegging. Maar wat nou als een individuele cliënt er toch niet uit komt met zijn zorgaanbieder? We hebben net gesproken over het spoor van klachten en geschillen, maar soms melden mensen zich ook bij een zorgkantoor. In het zwartboek stonden ook een aantal voorbeelden van mensen die daar dan niet doorheen kwamen. Kan de staatssecretaris daar ook een reactie op geven?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik kan natuurlijk niet precies beoordelen hoe dat zit. Maar stel: je hebt een klacht, je wordt niet gehoord door de zorginstelling en je komt er voor je gevoel niet doorheen. Vervolgens kom je bij het zorgkantoor terecht, dat ook zegt dat het je niet kan helpen, omdat het de zorg heeft ingekocht. Het zorgkantoor zegt dat je het geschil met je zorgaanbieder moet oplossen. Ik kan mij voorstellen dat dat dan heel frustrerend is. Ik vind dus aan de ene kant dat de zorgkantoren gewoon moeten luisteren. Ze moeten ervoor zorgen dat ze naast de cliënt gaan staan en ze moeten in ieder geval de goede weg wijzen, als ze het probleem niet kunnen oplossen. Ik vind het echter ook belangrijk dat de twee sporen die we net hebben ontwikkeld — waar kun je je klachten goed melden en een goede wegwijzer krijgen en als er een geschil is, kan het dan worden opgelost? — heel belangrijke ankerpunten zijn. Ik kan me dus heel goed voorstellen dat zorgkantoren het niet kúnnen oplossen, maar ze moeten minstens luisteren en goed wegwijzen. Ik denk dat we met die twee ankerpunten een goed spoor te pakken hebben.

Dan kom ik op het nationaal programma Gewoon Bijzonder. We zijn bezig om met veel partijen tot een nationaal programma voor de gehandicaptensector te komen. Dat nationaal programma Gewoon Bijzonder gaat eigenlijk over de kennisinfrastructuur. We merkten dat de sector er zelf behoefte aan had om gestructureerd kennis te ontwikkelen, te verspreiden, maar ook toe te passen en te actualiseren. Dat is ook in de gehandicaptensector nodig, bijvoorbeeld omdat vragen over vergrijzing van de populatie van de cliënten tot nieuwe onderzoeken en nieuwe kennisvragen leidt waar professionals mee te maken krijgen en waarvan het goed is om die in de hele sector te verspreiden. Het gaat niet alleen maar om nieuw onderzoek, maar dus ook gewoon om het verspreiden van kennis. ZonMw heeft inmiddels een eerste conceptprogrammatekst opgesteld. Die tekst is op verschillende momenten met de diverse partijen besproken. Een aanpaste versie wordt de komende week met de gehandicaptensector, de cliënten en de voorzitter van de programmacommissie besproken. Ik verwacht dat ik de week erop het definitieve voorstel van ZonMw kan krijgen. Op maandag 22 juni organiseert het Kennisplein Gehandicaptensector — dat zijn VGN, MEE, Vilans en ZonMw — een symposium voor de sector: Focus op kennis en onderzoek. Tijdens dat symposium zal ik de formele aftrap van het programma geven. Uiteraard zal ik de definitieve programmatekst en de bijbehorende documenten aan de Kamer doen toekomen.

De heer Potters vroeg hoe de medezeggenschap verder kan verbeteren en hoe daarbij rekening wordt gehouden met de aanbevelingen uit het zwartboek. Ik noemde net al de agenda "Goed bestuur in de zorg", waarin we samen met de minister hebben aangegeven hoe wij de wettelijke medezeggenschapsregels willen verbeteren. Er zal een wijziging van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen worden voorgesteld, waarin de knelpunten die in het zwartboek worden genoemd, meegenomen zullen worden bij de voorstellen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het verminderen van de vrijblijvendheid van het adviesrecht en het invoeren van instemmingsrecht op belangrijke onderwerpen. Ook wordt de financiële ondersteuning van cliëntenraden verbeterd, waarmee het mogelijk wordt om externe expertise in te schakelen. Er zal ook kritisch worden gekeken naar de positie van cliëntenraden en de cliëntvertegenwoordigende organen ten opzichte van elkaar. Ik wil op dit punt meteen de vraag van mevrouw Van Toorenburg meenemen. Zij vroeg of ik ook naar andere sectoren kijk om daarvan te leren. Dat doe ik welzeker. Het lijkt mij belangrijk om in het plan van aanpak mee te nemen om te bekijken of er ervaringen zijn in andere sectoren waar de gehandicaptensector goed gebruik van kan maken.

Ik zie dat ik een vraag van mevrouw Dijkstra heb overgeslagen over de keuze-informatie van cliënten. Wat mij betreft is dat een zeer belangrijk onderdeel van het plan van aan-

pak. De transparantie van kwaliteit is essentieel bij kwaliteitsverbetering. Zij vroeg mij ook of ik de vergrijzing onder zorgverleners herken en het feit dat de sector daar soms mee worstelt. Ik heb hier gesprekken met de sector over gevoerd. Er spelen twee punten. De sector zegt dat hij aantrekkelijk wil blijven voor jonge mensen, maar te maken heeft met een vergrijzing. Tegelijkertijd hebben we het beleid dat te vroeg eruit gaan of langer doorwerken een belangrijk gegeven is, ook in de gehandicaptensector. Met de sectorplannen zijn we nu bezig om te bekijken hoe we die twee uitgangspunten kunnen verenigen. We zeggen dan niet dat mensen die wat ouder zijn maar niet meer moeten werken, want met elkaar vinden we dat langer werken goed is. Tegelijkertijd moeten we ervoor zorgen dat de gehandicaptensector voor jonge mensen aantrekkelijk blijft en wordt, voor zover dat nog niet het geval is. De afgelopen jaren zagen wij in de gehandicaptensector overigens nog steeds een lichte stijging van de werkgelegenheid, maar ik herken het signaal zeer. Ik blijf bereid om met de sector te spreken over de vraag hoe wij, bijvoorbeeld in de opleidingen, ervoor kunnen zorgen dat de sector aantrekkelijk blijft voor jonge mensen. Wij moeten inspelen op die nieuwe, zich ontwikkelende vraag van de gehandicaptensector. Ook zal ik bespreken hoe het strategisch personeelsbeleid er voor de komende jaren uit zou moeten zien, rekening houdend met de veranderingen die op de sector gaan afkomen.

De heer Potters wil ik graag bevestigen dat ik inderdaad met de sector in gesprek ga over de vraag hoe wij de positie van de cliëntenraden verder kunnen versterken, niet alleen maar in wet- en regelgeving — zie de voorstellen voor goed bestuur die ik samen met de minister naar de Kamer heb gestuurd — maar ook in het plan van aanpak gehandicaptenzorg. Verder gaat het erom hoe besturen van instellingen in de praktijk omgaan met de positie van hun cliëntenraden. Ik ben bereid om na te gaan of er in de gehandicaptensector voldoende bekendheid is met het meldpunt in de zorg. Ik dacht overigens wel dat dit zo is, maar ik ben dus zeer bereid om na te gaan of er voldoende bekendheid is met dat meldpunt in de zorg, zodat ook de gehandicaptensector daarvan in voldoende mate gebruikmaakt.

Ik heb al geantwoord op de vraag van mevrouw Van Toorenburg over de ervaringen in het gevangeniswezen. Het is inderdaad heel interessant om te zien hoe belangrijk de verschillende rollen rondom medezeggenschap en inspraak zijn om de bedrijfsvoering goed op orde te brengen. Dat zal dus ook in de gehandicaptensector gelden. Ik ben zeer bereid om daarnaar te kijken.

Mevrouw Van Toorenburg had ook een vraag gesteld over het eigen onderzoek door de IGZ. De praktijk is niet zo dat de IGZ nooit zelf onderzoek doet. De praktijk is ook niet zo dat de IGZ altijd zelf onderzoek doet. In de praktijk zal het altijd een afweging zijn. Het is wel heel belangrijk, zeker in de gezondheidszorg, dat de instelling er zelf van leert als zich een incident of calamiteit voordoet, in de trant van: wat is er nu precies gebeurd en wat hebben wij fout gedaan? Hoe kunnen wij verantwoording afleggen? Hoe kunnen wij met bijvoorbeeld familie en verwanten daarover spreken? De inspectie vraagt van de instelling zelf rapportages. Die beoordelen wij. Vaak wordt er een onafhankelijk oordeel over gevraagd. Soms wordt er een externe bij gezet. Als er sprake is van overlijden als gevolg van dwang doet de inspectie altijd zelf onderzoek. Als er bij de familie gerede twijfel is over de vraag "hoe is het gegaan en vertrouwen wij dit eigenlijk wel?" vind ik het heel belangrijk dat dit signaal bij de inspectie doorkomt. De inspectie kan dan met de familie overleggen over de vraag: hoe gaan wij hier op een goede manier onderzoek naar doen? Wat laten wij aan de instelling over en wat moeten wij niet aan de instelling overlaten? In gevallen waarin er gerede twijfel is over de vraag of de instelling goed bezig is geweest dan wel een scheve schaats heeft gereden, zal de aanleiding voor de inspectie om zelf onderzoek te doen harder zijn dan wanneer men eerst de rapportage van de instelling afwacht. De praktijk is dat de inspectie elke keer beoordeelt wat zij aan de instelling kan overlaten, waarbij zij dat heel goed volgt. De inspectie stelt dan eisen aan het onderzoek en vraagt soms om een onafhankelijk oordeel. Soms komt er ook een onafhankelijke persoon bij. Soms doet de inspectie zelf onderzoek, als daar aanleiding toe is bij zorg en dwang. Ook gebeurt dat als er gerede twijfel is over de vraag of de instelling wel in staat is om zelf eerst onderzoek te doen.

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Het is niet voor niets dat het gevangeniswezen juist zo rabiaat die keuze heeft gemaakt. Als iemand overlijdt en er verdenkingen zijn — die kunnen in deze sector van de ouders komen — moet er gewoon onafhankelijk onderzoek worden gedaan. Het lijkt een beetje alsof de staatssecretaris wil suggereren dat een instelling er niet van kan leren als er onafhankelijk onderzoek komt. Ik zou die tegenstelling niet willen maken. Als iemand in een zorginstelling overlijdt en er enige verdenking is, al is die bij de ouders, denk ik dat het belangrijk is dat er gewoon onafhankelijk naar gekeken wordt en dat het geregeld wordt. Bij het gevangeniswezen heeft men veel ervaring. Wij hebben een rechtspositie opgebouwd, omdat op een bepaald moment door mensen die daar anders nooit kwamen werd gezien wat het eigenlijk betekent om in detentie te zijn. In het gevangeniswezen heeft men een heel bijzondere gang gemaakt. Kijk daar dan naar en zorg ervoor dat een instelling nooit zelf kan besluiten om zich niet aan een onafhankelijk onderzoek te onderwerpen.

De **voorzitter**:
De aansporing is duidelijk, maar wat is uw vraag?

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Ik wil graag dat de staatssecretaris de toezegging doet dat dit echt gebeurt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Als er discussie is over de vraag of het in de instelling goed gegaan is, als familie daar twijfels over heeft, dan snap ik heel goed dat er in sommige gevallen weinig vertrouwen is in een goed onderzoek door de zorgaanbieder. Wat levert dat nou precies op? Ik vind twee dingen heel belangrijk. Ten eerste vind ik heel belangrijk dat de inspectie bij zo'n calamiteitenmelding in een heel vroeg stadium zelf contact opneemt met de familie om te horen wat er speelt, om te bekijken hoe zij het onderzoek kan aanpakken. Dat kan ertoe leiden dat eerst de instelling om een verslag wordt gevraagd. Het kan er ook toe leiden dat men dat niet wil afwachten, omdat men gelijk zelf onderzoek wil plegen. Ten tweede heb ik gemerkt dat die werkwijze van de inspectie, die leidraad, heel vaak tot discussie leidt. Ik heb de inspectie

dan ook gevraagd om veel duidelijker kenbaar te maken wanneer zij zelf onderzoek doet en wanneer zij dat niet nodig vindt. Overleg daarover altijd met de familie. De IGZ werkt aan een betere versie van die leidraad om duidelijk te maken wanneer zij de instelling kan vragen om onderzoek te doen en vervolgens zelf een oordeel kan geven, al dan niet voorzien van een onafhankelijk oordeel, en wanneer de inspectie zelf meteen onderzoek doet, bijvoorbeeld als er te weinig vertrouwen is dat het onderzoek van de instelling voldoende vertrouwenwekkend resultaat oplevert. In alle gevallen moet er altijd met de familie worden overlegd.

De **voorzitter**:
Mevrouw Van Toorenburg heeft een vervolgvraag.

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Deze gang heeft het gevangeniswezen ook gemaakt. Die onduidelijke tussenfase leidt tot niks. Ik vraag de staatssecretaris om nu gewoon zo snel mogelijk te besluiten dat er onafhankelijk onderzoek wordt gedaan, dat er een onafhankelijke instantie bij betrokken wordt zodra daar aanleiding voor is. Dit "wij gaan overleggen, de ene keer wel, de andere keer niet" zal nooit rust brengen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat ben ik mevrouw Van Toorenburg eens. Zij sprak een cruciale bijzin uit: "zodra daar aanleiding voor is". De discussie gaat elke keer over de vraag wanneer die aanleiding er wel of niet is. Een besluit van de inspectie moet altijd in overleg met de familie worden genomen. Als er zoiets aan de orde is, neemt de inspectie contact op met de familie. Op basis daarvan wordt besloten of een onderzoek kan worden afgewacht om daarna tot een oordeel te komen, of dat onafhankelijk onderzoek of onderzoek door de inspectie zelf moet worden gedaan. Dat moet van het begin af aan ook voor de familie helder zijn. Er is wel enig onderscheid met het gevangeniswezen. Het is niet zo dat elk overlijden moet leiden tot onderzoek. In de zorg zijn er natuurlijk veel andersoortige overlijdens in de zorg. Bij het gevangeniswezen denk ik dan altijd aan een calamiteit, maar mevrouw Van Toorenburg heeft daar meer verstand van dan ik. In de zorg moet je eigenlijk altijd onderzoek doen naar wat er aan de hand is. Nogmaals, die afweging moet altijd gemaakt worden. Als er aanleiding is om te zeggen dat de instelling niet zelf onderzoek moet doen, dan moet de inspectie zelf onderzoek doen of moet er een onafhankelijk oog bij.

De **voorzitter**:
De staatssecretaris vervolgt zijn betoog.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb mijn betoog beëindigd.

De **voorzitter**:
Ik constateer dat er behoefte is aan een tweede termijn. De spreektijd bedraagt één minuut en er is ruimte voor één verhelderingsvraag, mocht daar aanleiding toe zijn.

☐

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter. Over het onafhankelijk onderzoek bij een verdacht overlijden of bij het niet afgeven van een verklaring van een natuurlijke dood zeg ik: was het maar waar dat de inspectie contact opneemt met de familie en was het maar waar dat onderzoek wordt ingesteld op basis van een goede foto van de laatste 24 uur. Het zou de staatssecretaris sieren als hij wat meer ruimte zou geven aan de terechte opmerking van het CDA en de lang slepende discussie in deze Kamer over het onafhankelijk onderzoek. Dat wordt niet gedaan. Als een lijkschouwer geen verklaring van een natuurlijke dood afgeeft, dan hoeft een instelling dat niet eens te melden bij de inspectie. Of de inspectie weet niet eens dat het niet gemeld wordt. De staatssecretaris moet het maar eens vragen aan de inspectie: er zijn meerdere gevallen waarin de familie moest melden dat er sprake was van een onnatuurlijke ...

De **voorzitter**:
De minuut spreektijd is inclusief het voorlezen van een eventuele motie.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Dat weet ik, maar weet u, het gaat hier over het overlijden van zeer kwetsbare mensen. En dan wil ik graag mijn zin kunnen afmaken. Als hier wordt gezegd dat altijd contact wordt opgenomen met de nabestaanden, terwijl je weet dat dat niet waar is, dan is dat emotioneel.

Onafhankelijke klachtafhandeling? Was het maar waar. Ik voel mij genoodzaakt om de volgende motie in te dienen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat veel mensen vastlopen bij het indienen van een individuele klacht over de kwaliteit van de zorg;

constaterende dat er geen organisatie of autoriteit is die volstrekt onafhankelijk in deze situaties kan ondersteunen en vervolgens een bindende uitspraak kan doen;

verzoekt de regering, een orgaan in te stellen, dan wel uit te breiden, dat volstrekt onafhankelijk bindende adviezen kan geven,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 489 (30597).

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Voorzitter. Ik ben eerder aan de beurt dan ik dacht en daarom moet ik nog even mijn gedachten ordenen, maar daarna kan ik heel kort zijn.

De staatssecretaris heeft toegezegd dat hij gaat werken aan een nationaal programma gehandicapten en dat er een apart plan komt voor de aanpak van de problemen in de gehandicaptensector. Dat is een heel goede toezegging.

Verder heeft de staatssecretaris aangegeven dat hij zal overleggen met de sector om de transparantie en de informatie over de kwaliteit van woonvormen en de vergelijking daarvan op te pakken. Ik zou graag concreet van hem horen hoe hij dat vorm denkt te geven. Ik heb geopperd om die informatie net als bij de ouderenzorg snel en gemakkelijk aan te bieden via een website. Daarop krijg ik nog graag zijn reactie.

Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):
Voorzitter. Fijn dat de staatssecretaris aangeeft dat hij ook bij andere sectoren te rade zal gaan. Ik wil hem vragen om met name met de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming te spreken, want die kan een heel mooi overzicht geven van de kansen en de bedreigingen die er in de zorg liggen.

Ik ben eigenlijk niet tevreden met de reactie van de staatssecretaris op onze vragen over onnatuurlijke dood. Ik heb hem echter wel horen zeggen dat hij specifiek met de inspectie om de tafel gaat om te zoeken naar mogelijkheden voor verbetering. Ik vraag hem daarover de Kamer te rapporteren, zodat wij er dan over kunnen spreken. Dat is ook de reden waarom ik hiervoor geen motie heb voorbereid. Ik wil namelijk de staatssecretaris juist op dit punt de ruimte geven om het goed te doen.

Maar nogmaals, wij weten van ouders hoeveel zorgen zij zich hierover maken en dat soms het Openbaar Ministerie zich hiermee heeft moeten bemoeien, omdat in eerste instantie een onafhankelijk onderzoek helemaal niet nodig werd geacht. Dat kan niet en daarom wil ik op dit punt een toezegging van de staatssecretaris. Ik zie hem knikken en ik hoop dat die toezegging er komt, inclusief de toezegging dat wij hierover goed worden geïnformeerd. Want als dat noodzakelijk blijkt, moeten we hierover nogmaals met elkaar kunnen spreken. Voorlopig geef ik de staatssecretaris dus nog even de ruimte om het netjes uit te werken.

De **voorzitter**:
Dank voor de bijdragen.

Ik stel de staatssecretaris graag in de gelegenheid om te reageren op de gemaakte opmerkingen en de motie.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Voorzitter. Ik begin met het punt van de inspectie en de niet-natuurlijke dood. Er zijn twee situaties mogelijk. Als de IGZ op basis van een calamiteitenmelding vaststelt dat er vermoedens zijn van dood door schuld, schakelt de inspectie altijd het Openbaar Ministerie in. Het Openbaar Ministerie wordt ook ingeschakeld door de gemeentelijke lijkschouwer als hij een niet-natuurlijke dood heeft geconstateerd. Het Openbaar Ministerie doet dus in beide gevallen onderzoek naar mogelijk strafbare feiten.

Wanneer het OM door een gemeentelijke lijkschouwer wordt ingeschakeld na een vermoeden van een niet-natuurlijke dood, is er sprake van een calamiteit. De instelling is in zo'n geval wettelijk verplicht om die te melden bij de IGZ. Als dat niet gebeurt, is dat dus een laakbaar feit dat gewoon voor bestuursrechtelijke sancties in aanmerking komt en soms zelfs voor een boete. Daarmee wil ik dus niet zeggen dat het in alle gevallen goed is gegaan.

Ik kan mij zeer goed voorstellen hoe erg het moet zijn om je als familielid af te moeten vragen of het goed is gegaan of om te betwijfelen of het wel goed wordt onderzocht. Dat levert een ongelooflijke frustratie op. Om die reden heb ik aangegeven dat naar mijn mening een beslissing over het onderzoek altijd in overleg met de familie moet worden genomen. Dat behoort ook de standaardwerkwijze van de inspectie te zijn. Als er gerede twijfel is of de instelling dat überhaupt kan doen, moet er inderdaad onafhankelijk onderzoek plaatsvinden of onderzoek door de inspectie zelf. Ik zeg mevrouw Van Toorenburg graag toe dat ik dit met de inspectie zal bespreken. Wij werken nu ook aan een actualisatie van de leidraad. Dat lijkt mij een prima gelegenheid om met elkaar te bekijken of dat tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

De **voorzitter**:
Mevrouw Leijten, u hebt alleen nog de ruimte voor één verhelderende vraag.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter, ik ga gewoon aan de staatssecretaris vragen wat ik vraag. Hoe vaak wordt de niet-natuurlijke dood afgegeven? Hoe vaak wordt het OM ingeschakeld? Kan de staatssecretaris die feiten naar de Kamer sturen, tegelijk met de nieuwe leidraad? Kan de staatssecretaris aangeven in hoeveel van de gevallen van een niet afgegeven natuurlijke dood de inspectie een melding heeft gehad en wel onderzoek heeft gedaan en in hoeveel gevallen zij geen onderzoek heeft gedaan? Kan hij daarbij ook aangeven hoe vaak er bij het vaststellen van een niet-natuurlijke dood, ofwel door een lijkschouwer, ofwel door een andere medische instelling dan de instelling waar iemand heeft gewoond, ofwel door iemand die de zorg voor diegene in handen had, ook melding is gemaakt bij de inspectie? Naar die cijfers ben ik namelijk heel benieuwd.

De **voorzitter**:
Dit is een verzoek aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
De cijfers die hierover beschikbaar zijn, wil ik graag naar de Kamer sturen. In het geval van een niet-natuurlijke dood, waarbij er vermoedens zijn dat er iets aan de hand is en het OM wordt ingeschakeld, vindt er in de regel overleg plaats tussen het OM en de inspectie over de vraag wie welk onderzoek doet en wanneer dat onderzoek wordt gedaan. Dat kan ertoe leiden dat eerst het onderzoek door

het OM wordt afgewacht — vaak zijn er dan strafbare aspecten aan verbonden — maar soms ook niet. Ik herken de emotie van mevrouw Leijten, want die emotie heb ik ook. Dat komt omdat er voorbeelden zijn waarbij je kunt concluderen dat het in ieder geval in de ogen van de familie niet goed is gelopen, en soms misschien ook werkelijk niet goed is gelopen. Het zijn gevallen waarvan je kunt zeggen: had de beslissing om zelf onderzoek te doen of onafhankelijk onderzoek te doen maar eerder genomen. Die emotie heb ik dus ook. Zoiets leidt ertoe dat er soms veel frustratie, woede en verdriet bij de families is. Zij zitten met de vraag: wordt het nu wel goed uitgezocht? Om die reden heb ik gezegd dat het de standaardwerkwijze van de inspectie hoort te zijn dat zij tot een onderbouwd oordeel komt over de vraag: kunnen wij een verslag van de instelling afwachten of moeten wij zelf onderzoek doen, dan wel moeten wij onafhankelijke deskundigen aan het werk zetten?

Zo'n besluit moet aan de voorkant met de familie worden gecommuniceerd, zodat bij de familie vertrouwen ontstaat in de aanpak van het onderzoek. Van de dingen die daarbij niet goed zijn gegaan of waarover terechte frustratie bestaat bij de familieleden, moeten wij juist leren. Een en ander moet echt aan de voorkant worden geregeld. Als je gerede twijfels hebt of het allemaal goed is gegaan, kan ik me heel goed voorstellen dat je er misschien geen vertrouwen in hebt dat de instelling zelf onderzoek doet. Als je dan onvoldoende gehoor vindt, ofwel bij het OM ofwel bij de inspectie, en het daar niet goed lijkt te gaan, raak je het vertrouwen kwijt. Dat is precies de reden waarom moet worden verduidelijkt wanneer het wel gebeurt en wanneer niet. Bovendien moet het altijd in overleg met de familie gebeuren.

De **voorzitter**:
Mag ik concluderen dat u bereid bent om als u over de cijfers daarover beschikt, deze aan de Kamer te doen toekomen, en dat op basis daarvan het gesprek hierover vervolgd kan worden?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik had mevrouw Van Toorenburg al toegezegd dat ik na overleg met de inspectie zal kijken naar de actualisatie van de leidraad. Vervolgens kunnen wij met elkaar bekijken of dat een bevredigend resultaat geeft. Voor zover er voor mij cijfers beschikbaar zijn, ben ik zeer bereid om die aan de Kamer ter beschikking te stellen.

De **voorzitter**:
Mevrouw Leijten, ik geef u nog gelegenheid voor een korte opmerking, geen derde interruptie.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik zou de staatssecretaris het volgende willen meegeven. Hij weet heel goed op welke casussen ik duid, want wij hebben het daarover al vaker gehad, onder meer in debatten over de inspectie. Ook heb ik er Kamervragen over gesteld. Het zijn namelijk politiek relevante vragen wie er onderzoek doet, hoe de familie erbij wordt betrokken en of het onderzoek daadwerkelijk onafhankelijk is. Die Kamervragen zijn beantwoord terwijl de onderzoeken door de inspectie liepen. Het gaat hierbij om vier casussen vanaf de zomer. Ik ben bereid om de staatssecretaris de casussen te geven na afloop van het debat. Ik zou graag over alle vier de casussen een stand van zaken willen krijgen. Uiteindelijk is namelijk iedere keer het antwoord: de inspectie doet onderzoek en ik wacht dat af. Maar als wij na een halfjaar nog steeds wachten, zijn wij nog geen stap verder.

De **voorzitter**:
Het verzoek is helder. Het woord is aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
De stand van zaken van de casussen kan natuurlijk altijd gemeld worden. Ik vind het echter wel belangrijk om te zeggen dat als er onderzoek plaatsvindt, dat niet voor niets is. Dat betekent dat we de uitkomsten van die onderzoeken soms moeten afwachten om een conclusie te kunnen trekken, hoe frustrerend dat soms ook is. Ik kan mij namelijk heel goed voorstellen dat als de familie toch al niet veel vertrouwen in het proces heeft gekregen, door wat voor oorzaak dan ook, en als het onderzoek langer duurt dan verwacht, zij zich afvraagt of het wel goed komt. Maar laten we ook met elkaar vaststellen dat in de gevallen waarin onderzoek wordt gedaan, we de onderzoekende instanties hun werk moeten kunnen laten doen, zodat we goede conclusies kunnen trekken, waarvan we kunnen leren en die soms ook leiden tot maatregelen in de richting van de verantwoordelijke instelling.

In de motie-Leijten, op stuk nr. 489, wordt de regering verzocht om een orgaan in te stellen dan wel uit te breiden dat volstrekt onafhankelijk bindende adviezen kan geven. We hebben het daar, denk ik, al over gehad. Ik heb aangegeven dat we zowel een landelijk meldpunt hebben als het wetsvoorstel Wet Kwaliteit in verscheidenheid hoger onderwijs, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze wet wordt geschillenbeslechting geregeld. Ik geef er de voorkeur aan om de werking daarvan af te wachten alvorens we weer tot veranderingen komen. Om die reden ontraad ik de motie.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**:
Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording van de vragen. Ik dank u allen voor uw inbreng en voor uw belangstelling, op enigerlei wijze betoond. De stemming over de ingediende motie is volgende week dinsdag. Ik sluit de vergadering, maar niet dan nadat ik u allen nog een arbeidsvreugdevolle avond heb toegewenst.